

Tato stránka byla přeložena pomocí strojového překladu [Odkaz]. Strojové překlady mohou obsahovat chyby, které mohou snižovat jejich srozumitelnost a přesnost. Veřejný ochránce práv nenese žádnou odpovědnost za případné nesrovnalosti. Pokud chcete mít nejspolehlivější informace a právní jistotu, podívejte se na původní znění v angličtině (odkaz viz výše). Více informací naleznete v naší [politice týkající se jazyků a překladů](#) [Odkaz].

Rozhodnutí evropské veřejné ochránkyně práv o ukončení strategického šetření OI/6/2017/EA o tom, jak Evropská komise zajišťuje, aby osoby se zdravotním postižením měly přístup na její internetové stránky

Rozhodnutí

Případ OI/6/2017/EA - **Otevřeno dne** 12/07/2017 - **Rozhodnutí ze dne** 20/12/2018 -

Dotčený orgán Evropská komise (Vyřešeno orgánem) |

Veřejná ochránkyně práv zkoumala, jak Evropská komise zajišťuje, aby její internetové stránky a internetové nástroje, které zpřístupňuje, byly přístupné osobám se zdravotním postižením.

Veřejná ochránkyně práv se zeptala Komise na její používání přístupných formátů (např. snadné čtení), jak umožňuje uživatelům poskytovat zpětnou vazbu o přístupnosti a jaká školení poskytuje zaměstnancům v otázkách přístupnosti.

Veřejná ochránkyně práv je spokojena s tím, že Komise podnikla kroky ke zlepšení přístupnosti svých internetových stránek a on-line nástrojů a že se zavázala k dalším zlepšením. Je důležité, aby byly tyto závazky prováděny v praxi a aby se Komise zavázala k dalším krokům. Proto uzavírá své šetření šesti návrhy na zlepšení.

Souvislosti šetření

1. V roce 2015 provedl výbor OSN první přezkum toho, jak EU dodržuje Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením [1] . Výbor zjistil, že orgány EU musí učinit více, aby splnily svůj závazek týkající se přístupné komunikace pro osoby se zdravotním postižením. Zejména doporučil orgánům EU, aby přijaly nezbytná opatření „za účelem zajištění plného uplatňování norem přístupnosti internetových stránek“ a „nabídly informace ve znakových jazycích, Braillově písmu, rozšířené a alternativní komunikaci [2] a dalších dostupných prostředcích... pro osoby se zdravotním postižením, včetně snadno čitelných [3] formátů “ [4] .



2. Veřejná ochránkyně práv na toto zjištění navázala písemně Evropské komisi vzhledem ke své vedoucí úloze mezi orgány EU v oblasti přístupnosti internetových stránek [5] .

3. Ve své odpovědi [6] Komise uvedla, že poskytování takových funkcí, jako jsou informace ve znakovém jazyce a snadno čitelné formáty, by překračovalo mezinárodní normy týkající se přístupnosti internetových stránek, k nimž se zavázala, konkrétně „úroveň shody AA“ [7] podle pokynů pro přístupnost internetového obsahu 2.0 (dále jen WCAG) [8] . To by vyžadovalo větší zdroje.

Strategické šetření

4. V červenci 2017 zahájila veřejná ochránkyně práv strategické šetření [9] a požádala Komisi o další informace o přístupnosti svých internetových stránek a online nástrojů [10] . Poukázala na to, že v říjnu 2016 přijala EU „směrnice o přístupnosti internetových stránek“ [11] , která stanoví pravidla pro zajištění lepšího přístupu k internetovým stránkám a mobilním aplikacím veřejných subjektů v členských státech EU pro osoby se zdravotním postižením. Ačkoli se tato směrnice vztahuje pouze na členské státy, orgány EU jsou vybízeny k tomu, aby své požadavky dodržovaly.

Hodnocení veřejného ochránce práv

Úvodní poznámky

5. Při provádění tohoto šetření obdržela veřejná ochránkyně práv od osob se zdravotním postižením informace o konkrétních otázkách přístupnosti, se kterými se setkaly na internetových stránkách Komise. Mezi oznámené problémy patřila dostupnost internetového nástroje Komise pro registraci k účasti na setkáních odborníků a on-line platformách pořádaných Komisí s cílem usnadnit politické diskuse.

6. Tyto příklady ukazují překážky, kterým mohou osoby se zdravotním postižením čelit při snaze zapojit se do politických a sociálních diskusí na úrovni EU. Vzhledem k rychlému růstu informační společnosti, včetně on-line služeb a mobilních aplikací, se přístupnost internetových stránek stala předpokladem pro „*úplné a účinné zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními*“, jak požaduje Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením. Neschopnost zajistit, aby on-line nástroje a platformy splňovaly nejvyšší standardy přístupnosti internetových stránek, oslabuje práva osob se zdravotním postižením a rizika jejich vyloučení.

Cílem je splnit nejvyšší standardy přístupnosti webových stránek



7. Veřejná ochránkyně práv se dotázala, zda by Komise mohla s cílem náležitě reagovat na doporučení Výboru OSN překročit úroveň mezinárodních norem, k nimž se zavázala (norma AA).

8. Komise odpověděla, že některé její internetové stránky a internetové nástroje již překračují standard AO. V rámci probíhajícího přezkumu Komise usiluje o výrazné zvýšení počtu internetových stránek, které splňují vyšší standard AAA (který zahrnuje požadavky na kontrast, vizuální prezentaci a textové obrázky).

9. Komise však uvedla, že vzhledem k tomu, že osoby se zdravotním postižením komunikují s orgány EU stejným způsobem jako ostatní uživatelé, bylo by rozsáhlým a obtížným úkolem určit části jejich internetových stránek, které by měly být upřednostňovány pro splnění vyšších standardů.

10. Veřejná ochránkyně práv vybízí Komisi, aby zvýšila počet jejích internetových stránek, které splňují požadavky AAA, jakož i její návrh na zahájení pilotního projektu s cílem zpřístupnit informace ve snadno čitelném formátu na obecných internetových stránkách pro orgány EU (europa.eu).

11. Veřejná ochránkyně práv se domnívá, že by Komise měla přezkoumat, jak rozšířit používání přístupných formátů, jako jsou snadno čitelné, na svých jiných internetových stránkách.

12. Ačkoli veřejná ochránkyně práv souhlasí s tím, že osoby se zdravotním postižením mají do značné míry stejné zájmy týkající se obsahu internetových stránek jako jiné osoby, domnívá se, že je nicméně možné upřednostňovat určitý obsah, který by měl být poskytován ve formátu, který splňuje vyšší požadavky AAA. To by mohlo zahrnovat internetové stránky nebo on-line nástroje, jejichž prostřednictvím veřejnost komunikuje s Komisí (např. postupy pro podávání stížností nebo formuláře pro veřejnou konzultaci) nebo internetové stránky poskytující základní informace o práci Komise (včetně audiovizuálního obsahu).

13. Veřejná ochránkyně práv proto navrhuje, aby Komise poskytovala obsah ve formátech, které splňují vyšší standardy přístupnosti AAA, pokud jde o prioritní části svých internetových stránek a on-line nástroje (návrh 1).

14. Veřejná ochránkyně práv dále konstatuje, že dne 5. června 2018 byla zveřejněna nová verze pokynů pro přístupnost internetového obsahu (WCAG 2.1). Cílem aktualizované verze je zlepšit přístupnost pro tři hlavní skupiny: uživatelé s kognitivním postižením nebo poruchami učení, uživatelé s nízkým zrakem a uživatelé se zdravotním postižením na mobilních zařízeních.

15. Veřejná ochránkyně práv proto vyzývá Komisi, aby ji informovala o svých plánech dosáhnout souladu s aktualizovanou verzí pokynů ve své odpovědi na toto šetření (návrh 2).

Ověření přístupnosti webových stránek



16. V reakci na otázky veřejné ochránčyně práv týkající se toho, jak posuzuje přístupnost svých internetových stránek a online nástrojů, Komise vysvětlila, že posouzení přístupnosti zahrnuje automatické kontroly pomocí on-line nástrojů. Jsou konzultováni interní a externí odborníci. Komise rovněž uvedla, že uživatelé mohou poskytnout zpětnou vazbu prostřednictvím kontaktních formulářů dostupných na jejích internetových stránkách. Výsledky a závěry této zpětné vazby jsou shrnuty do doporučení.

17. Veřejná ochránčyně práv vítá používání různých metod posuzování přístupnosti a vybízí Komisi, aby v této oblasti pokračovala a dále rozvíjela. Z odpovědi Komise nicméně vyplývá, že **neprovádí hodnocení pravidelně**. Veřejná ochránčyně práv se domnívá, že problémy s přístupností mohou být odhaleny a opraveny již v rané fázi, pokud budou pravidelně sledovány. Pravidelné kontroly také pomáhají zajistit soulad s normami přístupnosti internetových stránek v průběhu času. Komise by proto mohla určit, zda je vhodné vypracovat politiku, na jejímž základě bude pravidelně posuzovat přístupnost svých internetových stránek. Veřejná ochránčyně práv uznává, že vzhledem k stovkám internetových stránek, které spravuje [12], může být pravidelná hodnocení pro Komisi výzvou.

18. Ve své odpovědi veřejnému ochránci práv Komise oznámila, že přijme akční plán pro přístupnost internetových stránek. Komise by v této souvislosti měla výše uvedené skutečnosti zohlednit. Veřejná ochránčyně práv navrhuje, aby akční plán Komise určil otázky přístupnosti, které je třeba řešit (například v návaznosti na externí audit), stanovil plánovaná opatření, upřednostnil nejdůležitější opatření a stanovil podrobný harmonogram jejich provádění. Komise by měla pravidelně sledovat, jak se tento akční plán provádí (návrh č. 3).

19. Veřejná ochránčyně práv není přesvědčena o tom, že je vhodné používat standardní kontaktní formuláře pro shromažďování zpětné vazby k internetovým stránkám Komise s cílem získat rovněž zpětnou vazbu ohledně otázek přístupnosti. Vhodnější by byly specializované internetové stránky se zvláštními mechanismy zpětné vazby týkající se přístupnosti spravované specializovanými zaměstnanci. Tato otázka bude dále analyzována níže.

Povinné školení o přístupnosti pro všechny zaměstnance pracující na internetových stránkách

20. Veřejná ochránčyně práv se dotázala, zda Komise zváží zavedení povinného školení o přístupnosti pro všechny zaměstnance pracující na internetových stránkách.

21. Komise uvedla, že již nabízí kurzy o přístupnosti internetových stránek, které jsou přístupné všem zaměstnancům a zahrnují základy tvorby a tvorby přístupných internetových stránek. Uvedla, že zváží, že tyto kurzy budou povinné pro všechny zaměstnance, kteří pracují jako webdesignéři, vývojáři webových stránek a webmasteri.

22. Veřejná ochránčyně práv tuto iniciativu vítá a navrhuje, aby Komise zavedla povinné školení pro všechny zaměstnance pracující na internetových stránkách. Prvním krokem by mohlo být



zavedení kurzů přístupnosti internetových stránek v rámci úvodního školení pro nově příchozí v této oblasti (návrh 4).

23. Komise by měla zajistit povinnou odbornou přípravu týkající se přístupnosti internetových stránek všem kategoriím zaměstnanců pracujících na internetových stránkách, nejen těm, kteří jsou uvedeni v její odpovědi, včetně webových redaktorů a pracovníků odpovědných za nahrávání dokumentů nebo informací na internetové stránky. Poskytováním pokynů zaměstnancům ohledně nezbytných opatření lze výrazně zlepšit přístupnost internetového obsahu [13] .

Zveřejňování informací o přístupnosti webových stránek a umožnění uživatelům poskytovat zpětnou vazbu

24. Veřejná ochránkyně práv se dotázala, zda má Komise v úmyslu zpřístupnit podrobné, komplexní a jasné „prohlášení o přístupnosti“ [14] o svých internetových stránkách a mobilních aplikacích. V souladu s ustanoveními směrnice o přístupnosti internetových stránek by to mělo:

vysvětlit, jaký obsah není dostupný v přístupném formátu a proč; poskytnout uživatelům prostředky k tomu, aby si vyžádali přístupnou verzi nepřístupného obsahu; poskytnout uživatelům možnost poskytnout zpětnou vazbu nebo upozornit na případné nedostatky; a uveďte, jak mohou uživatelé požádat o nápravu, pokud obdrží neuspokojivé odpovědi na zpětnou vazbu nebo žádosti o přístupný obsah.

25. Komise odpověděla, že prohlášení o přístupnosti internetových stránek již zveřejňuje na svých internetových stránkách a na obecných internetových stránkách orgánů EU (europa.eu). Uvedla, že s ohledem na požadavky směrnice o přístupnosti internetových stránek by tato prohlášení o přístupnosti internetových stránek dále zlepšila, jakož i stávající mechanismy pro usnadnění zpětné vazby ohledně otázek přístupnosti internetových stránek.

26. Veřejná ochránkyně práv konstatuje, že on-line dokumenty uvedené Komisí [15] neobsahují všechny informace, které by prohlášení o přístupnosti mělo obsahovat. Například ani jedna z internetových stránek uvedených Komisí nemá zvláštní mechanismus pro poskytování zpětné vazby k otázkám přístupnosti.

27. Jak je uvedeno výše, prohlášení o přístupnosti on-line by mělo: vysvětlit, jaký obsah není k dispozici v přístupném formátu, umožnit uživatelům požádat o přístupnou verzi tohoto obsahu, zahrnout prostředky pro poskytování zpětné vazby k otázkám přístupnosti a nastínit, jak mohou uživatelé usilovat o nápravu. Je rovněž důležité zajistit, aby byla prohlášení o přístupnosti aktualizována po aktualizaci internetových stránek a/nebo posouzení přístupnosti.

28. Veřejná ochránkyně práv předloží Komisi návrh, aby dále zlepšila svá prohlášení o přístupnosti a uvedla je do souladu s požadavky směrnice o přístupnosti internetových stránek (návrh č. 5).



29. Za tímto účelem veřejná ochránkyně práv naléhavě vyzývá Komisi, aby vycházela z vlastního „prováděcího rozhodnutí“ z října 2018, které stanoví vzorové prohlášení o přístupnosti v souladu se směrnicí o přístupnosti internetových stránek [16] . Veřejná ochránkyně práv rovněž vyzývá Komisi, aby vycházela z dobrých příkladů stávajících prohlášení o přístupnosti, která jsou uvedena v nedávné studii vypracované pro generální ředitelství pro komunikační sítě, obsah a technologie [17] .

30. Komise by měla zvážit vhodné řešení pro širokou škálu internetových stránek a mobilních aplikací, které spravuje, jako je propojení se společným prohlášením o přístupnosti, pokud není možné mít zvláštní prohlášení o přístupnosti.

Přístupnost interních webových stránek a webových nástrojů pro zaměstnance

31. Veřejná ochránkyně práv se Komise dotázala, zda její interní internetové stránky a internetové nástroje pro zaměstnance splňují normy pro dodržování AO podle WGAC. Zeptala se zejména na on-line nástroj pro společný systém zdravotního pojištění orgánů EU (JSIS Online).

32. Komise uznala, že uživatelské rozhraní nástroje JSIS Online je staré a nesplňuje příslušné požadavky na přístupnost. Ujistil však veřejného ochránce práv, že je odhodlán tuto situaci zlepšit. Uvedla, že plánuje v příštích dvou letech vyvinout mobilní aplikaci, která by postupně nahradila stávající nástroj JSIS Online. Mezitím Komise uvedla, že bude rovněž zkoumat způsoby, jak zlepšit přístupnost stávajícího nástroje JSIS on-line.

33. Veřejná ochránkyně práv vítá iniciativu Komise, jejímž cílem je prozkoumat způsoby, jak zajistit dostupnost systému JSIS on-line. Veřejná ochránkyně práv navrhuje, aby Komise pro tento účel vypracovala akční plán a včas jej provedla (návrh č. 6).

Závěr

Veřejná ochránkyně práv oceňuje Komisi, že podnikla kroky k zajištění a zlepšení přístupnosti jejích internetových stránek a on-line nástrojů a že se zavázala k dalším zlepšením. Veřejná ochránkyně práv zejména vítá záměr Komise vypracovat akční plán na zlepšení přístupnosti internetových stránek.

Veřejná ochránkyně práv se domnívá, že je důležité zajistit včasné zavedení plánovaných opatření. Domnívá se rovněž, že jsou možné další kroky uvedené níže.

Své strategické šetření proto uzavírá s následujícím závěrem:

Veřejná ochránkyně práv je spokojena s tím, že Evropská komise celkově podniká kroky ke zlepšení přístupnosti svých internetových stránek a online nástrojů pro osoby se



zdravotním postižením.

Komise bude o tomto rozhodnutí informována .

Návrhy na zlepšení

1) Komise by měla pokračovat ve svém plánu zpřístupnit některé obecné informace ve snadno čitelném formátu. Měl by rovněž poskytovat internetový obsah v přístupných formátech, které splňují vyšší mezinárodní standardy (úroveň shody AAA) na širší škále internetových stránek. Komise by měla uvést seznam oddílů internetových stránek a on-line nástrojů, u nichž budou prioritou vyšší standardy přístupnosti.

2) Vzhledem k nejnovější verzi pokynů pro přístupnost internetového obsahu WCAG 2.1, která byla zveřejněna v červnu 2018, by Komise měla veřejného ochránce práv informovat o svých plánech na dosažení souladu s aktualizovanou verzí pokynů.

3) Komise by měla přijmout akční plán pro přístupnost internetových stránek, který uvedla ve své odpovědi veřejnému ochránci práv. To by mělo určit otázky přístupnosti, které je třeba řešit (například po externím auditu), stanovit plánovaná opatření, upřednostnit nejdůležitější opatření a stanovit podrobný harmonogram jejich provádění. Komise by měla pravidelně sledovat, jak se tento akční plán provádí.

4) Komise by měla zavést povinné školení o přístupnosti internetových stránek pro všechny zaměstnance pracující na internetových stránkách, včetně webových redaktorů a dalších pracovníků odpovědných za zveřejňování on-line obsahu.

5) Komise by měla na svých internetových stránkách a on-line nástrojích poskytovat „prohlášení o přístupnosti“ a mechanismy pro poskytování zpětné vazby uživatelům v souladu se směrnici o přístupnosti internetových stránek.

6) Komise by měla zlepšit přístupnost interního internetového nástroje JSIS Online. Měl by stanovit harmonogram pro spuštění mobilní aplikace, která by měla splňovat příslušné normy přístupnosti.

Emily O'Reillyová

Evropský veřejný ochránce práv

Ve Štrasburku dne 20. prosince 2018



[1] K dispozici na adrese:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

[Odkaz]

[2] Jedná se o způsoby komunikace, které doplňují nebo nahrazují řeč nebo psaní.

[3] Formáty „Easy-to-read“ představují informace způsobem, kterému mohou rozumět osoby s mentálním postižením.

[4] Výbor pro práva osob se zdravotním postižením, závěrečné připomínky k původní zprávě Evropské unie (CRPD/C/EU/CO/1), 2. října 2015. Viz body 82–83.

[5] Komise předsedá interinstitucionálnímu redakčnímu výboru pro internet (CEII), kde se setkávají instituce, aby koordinovaly vývoj svých internetových stránek, a to i pokud jde o přístupnost internetových stránek.

[6] Korespondence veřejné ochránkyně práv s Komisí v souvislosti se svou strategickou iniciativou SI/2/2016/EA je k dispozici na adrese:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/48410> [Odkaz]

[7] Existují tři úrovně závazků: úrovně shody A, AA a AAA, přičemž AAA zahrnuje nejvíce kritérií přístupnosti. Od ledna 2010 musí být všechny nové internetové stránky vytvořené Komisí v oblasti europa.eu v souladu s úrovní AA.

http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/index_en.htm [Odkaz]

[8] Tyto pokyny byly vypracovány World Wide Web Consortium (W3C) v roce 2008 s pomocí jednotlivců a organizací po celém světě. Stanoví, jak zlepšit přístupnost internetového obsahu pro osoby se zdravotním postižením.

[9] Všechny dokumenty týkající se dotazů jsou k dispozici na adrese:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50299> [Odkaz]

[10] Příklady on-line nástrojů zahrnují nástroj Komise EUSurvey a on-line formuláře pro podávání stížností.

[11] Směrnice (EU) 2016/2102 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102> [Odkaz]

[12] Komise poukázala na to, že spravuje více než 400 webových stránek a miliony stránek.

[13] Například internetové stránky vlády Spojeného království poskytují pokyny, jak publikovat přístupné dokumenty, které jsou k dispozici na adrese:

<https://www.gov.uk/guidance/how-to-publish-on-gov-uk/accessible-pdfs> [Odkaz]



Viz také pokyny Evropské unie nevidomých, které jsou k dispozici na adrese:

http://www.euroblind.org/publications-and-resources/making-information-accessible-all#How_to_make_electronic_d

[Odkaz]

[14] Prohlášení o přístupnosti je dokument na internetových stránkách nebo aplikaci organizace, který stanoví, jak organizace splňuje příslušné požadavky na přístupnost (v případě subjektů veřejného sektoru členských států EU, směrnice o přístupnosti internetových stránek) a poskytuje pokyny, jak ji lze kontaktovat v případě problémů s přístupností.

[15] https://europa.eu/european-union/abouteuropa/accessibility_en [Odkaz]

https://ec.europa.eu/info/about-commissions-new-web-presence_en [Odkaz]

[16] https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1523/oj [Odkaz]

[17] Přístupnost internetových stránek a mobilních aplikací; Studie o současných postupech týkajících se prohlášení o přístupnosti, mechanismů podávání zpráv a metodik mobilního monitorování, kterou vypracovala pro Generální ředitelství Evropské komise pro komunikační síť, obsah a technologie Capgemini Consulting a Dialogic. Studie je k dispozici na adrese:

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/accessibility-websites-and-mobile-apps-study-current-practices-r>

[Odkaz]